

短期入所生活介護

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	夫が短期入所生活介護を利用することになった。利用者負担額の軽減があると聞いたがどのような手続きが必要なのか。また、どのくらいの費用を軽減してもらえるのか。	社会福祉法人等による利用者負担額軽減制度の利用にあたっては、市への申請が必要となる。具体的な手続き等については市に相談するように伝えた。
家族	父を特別養護老人ホームに入所させたいが、空いていないので短期入所生活介護を利用している。最近食が細くなり、足がむくんできたので、施設の事務長に相談したが、他の人よりも手がかかるのか、父が施設を利用することに嫌な顔をする。このような施設ではお世話になりたくない所以他を探そうと思うが、この施設を指導してほしい。	相談者に介護支援専門員に相談したかを確認すると、介護支援専門員はあまり話を聞いてくれない、仕方がないから自分で他の特養を探したいと言われる。特養を探すのであれば、地域の状況を知っている地域包括支援センターに、事業所に対する指導を求めるのであれば市に相談するよう伝えた。
家族	父親が、短期入所生活介護の利用中に転倒して大腿骨骨折で入院した。施設から事故に至る詳しい経緯や賠償責任保険の説明をしてもらっていない。介護支援専門員は、私から報告するまで事故のことを聞いていなかったと言っていた。施設に詳しい説明を求めてもよいのか。	サービス提供中に事故が発生した場合には、施設は市や介護支援専門員に速やかに報告しなければならないことを説明し、事故に至る詳しい経緯や賠償について、相談者から説明を求めても良いことを伝えた。
家族	母親は毎月ショートステイを利用している。3月29日に区分変更で要介護3から要介護5となり、事業所から3月分の利用料は要介護5の料金で請求すると言われた。利用料についての説明はなく、とても不誠実だと感じている。	利用料については、3月分の全てのサービス費用が要介護5の料金になるのではなく、介護度が変わった3月29日からのサービス費用が要介護5の料金になることを説明した。詳しいことについては、市の介護保険課に確認されることを伝えた。

本人との関係	苦情相談の内容	対応結果
家族	<p>現在、母親は介護老人保健施設に入所している。3か月を目途に退所することになり、特別養護老人ホームの入所を申し込んだが、入所が決まるまでの間はショートステイを利用して待機することとなった。ショートステイは月に一度自宅に帰らないといけないと言われたが、なぜ一日帰らないといけないのか。自宅では介護はできないのでどうしたらよいか。</p>	<p>ショートステイの連続利用の上限は最大30日／1か月と定められていることを説明した。母親が介護老人保健施設に入所中であれば、退所後に次の入所までの間ショートステイを利用する事、上限による退去をした際に、自宅での受け入れは困難であることを介護支援専門員に相談するよう助言した。</p>
家族	<p>母親はこれまでに2泊3日の短期入所生活介護を2回利用した。1回目は、朝10時に入所して最終日は夕方5時まで施設にいた。2回目は、夕方5時に入所し最終日は朝10時に施設を出た。請求書を見ると同じ料金である。</p>	<p>相談者に、短期入所生活介護費は1日ごとの料金であることを説明する。介護保険の請求以外の食費や居住費については、事業所ごとに決められているため、事業所に確認するように伝える。</p>